

## การประเมินคุณภาพการให้บริการในมุมมองผู้ใช้บริการของที่ทำการปกครอง

### อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

#### Service Quality Evaluation in the Recipients' Opinion on the Service Provided by the Provincial Administration Office in Kham Khuean Kao District, Yasothon Province

แพรวพจน์ ตะนะโส \*

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อุบลราชธานี 34000

E-mail: prawpun99@hotmail.com

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอคำเขื่อนแก้ว และเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย คือ ประชาชนผู้มีชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportionate Stratified Random Sampling) กลุ่มตัวอย่าง 356 คน เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .91 สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และการทดสอบค่า F ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 66.00 มีสถานะภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 68.80 มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.00 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 52.50 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 29.80 มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.60 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ ด้านการเข้าใจในลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ด้าน ลักษณะทางกายภาพ

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ทำการปกครองอำเภอคำเขื่อนแก้ว จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ พบว่า ผู้ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .05 ผู้ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .01 ผู้ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็น ด้านความน่าเชื่อถือในผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .01 ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ ด้านความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .05 ผู้ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ ด้านความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านความน่าเชื่อถือในผู้ให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการและด้านความเข้าใจในลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .01 ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านการติดต่อสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .05 ผู้ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ และด้านความเข้าใจในลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในระดับสถิติ .01 ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านความน่าเชื่อถือในผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในระดับสถิติ .05 ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าใจในลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .01

**คำสำคัญ:** การประเมิน คุณภาพการให้บริการ ผู้ใช้บริการ

### Abstract

The research aimed to study the quality level of the service as provided by Kham Khuean Kao and to compare the opinion of the service recipients as classified by sex, age, status, educational levels, occupations and income. The population used in the research was the residents registered in Kham Khuean Kao district office of Yasothon province. The samples used were 356, obtained by a proportionate stratified random sampling. The research instrument was a five-rating scale questionnaire with a reliability value equivalent to .91. Statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The research findings were as follows: A majority of the subjects were males (66.00%), married (68.80%), aged over 45 (27.00%), had a secondary education (52.50%), worked as state officials or state enterprise (29.80%), earned a monthly income lower than 10,000 baht (41.60%). Considering the service quality at the district office in the study, it was shown in a descending degree: knowledge and ability, understanding of the service recipients' needs, trust. The aspect with a minimum value was physical surroundings.

Considering a comparison of the service recipients' opinion as classified by sex, status, age, educational levels, occupations, and income, it was found that those different in sex held a different view on the personnel's health with a statistical significance of .05. Those different in age held a different view on the service quality with a statistical significance of .01. Those with different status held different view on the service providers' reliability with a statistical significance of .01. As for the service reliability, knowledge and ability, the personnel's health, they held different view with a statistical significance of .05. Those with different educational levels held a different view with a statistical significance of .01. In respect of physical surroundings and communication, they held a different view with a statistical significance of .05. Those who had different occupations had a different view on knowledge and ability, and understanding of the service receivers with a statistical significance of .01. There was a difference with a statistical significance of .05 in terms of the personnel action and reliability. Those with different income held a different view with a statistical significance of .01 on the personnel's understanding of the service receivers.

**Keywords:** Evaluation, Service Quality, Recipients

### บทนำ

ในช่วงที่ประเทศเกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจขึ้นเมื่อกลางปี พ.ศ. 2540 ถือเป็นจุดหักเหสำคัญของสังคมไทย ซึ่งสืบเนื่องมาจากปัญหาต่างๆ ที่สะสมกันมานาน การที่ภาครัฐขาดความสามารถในการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกประเทศถือเป็นปัญหาโดยตรงต่อการปฏิรูประบบราชการเพราะระบบราชการถือเป็นกลไกหลักในการพัฒนาประเทศ นอกจากนี้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ตั้งแต่ฉบับปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมานั้นเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม

ในการปกครองมากยิ่งขึ้น ซึ่งยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 -2550) จึงได้กำหนดให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีทำงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการให้อยู่ในระดับที่สูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้ระบบราชการมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิง

ภารกิจของรัฐ รวมทั้งลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินจำเป็นเพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีระบบการประเมินกระบวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

ในปัจจุบันรัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่างๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ การบริการประชาชนถือเป็นหนึ่งในภารกิจการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวกทั่วถึงและเป็นการประสานความสัมพันธ์อันดีในระหว่างภาคประชาชนกับระบบราชการ กรมการปกครองเป็นหน่วยงานหนึ่งของภาคราชการ ที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนโดยเท่าเทียมกันทุกคน ซึ่งภารกิจของกรมการปกครองมีจุดเชื่อมโยงกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย โดยมีงานบริการที่สำคัญเป็นจำนวนมาก ซึ่งได้มีการจัดองค์กรและบุคลากรเพื่อให้บริการกระจายอยู่ในเขตพื้นที่ทุกระดับของประเทศ แต่ระดับที่มีความสำคัญที่สุด คือ ที่ทำการปกครองอำเภอ เพราะเป็นผู้ส่งบริการให้ถึงมือผู้รับบริการ อันเป็นจุดแตกหักในการที่ประชาชนจะประเมินการทำงานของภาคราชการได้ โดยจะต้องให้บริการที่ดีมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ ทัวถึง เป็นธรรมเสมอภาค และต่อเนื่อง ที่สำคัญต้องถูกต้อง สุจริต ทั้งประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของราชการได้

จากที่ได้กล่าวข้างต้น จะเห็นว่าที่ทำการปกครองอำเภอนั้น มีความสำคัญในการให้บริการกับประชาชนเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อบูรณาการวางแผนการบริหารจัดการและปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนของภาครัฐ ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องต่อคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวนประชากรที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร จำนวน 63,627 คน (สำนักทะเบียนอำเภอคำเขื่อนแก้ว ข้อมูล ณ วันที่ 14 มิถุนายน 2556)

กลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนประชาชนที่มาใช้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูป Krejcie and Morgan (1970: 607-610, อ้างถึงใน ทองใบ สุทธาริ 2551: 127-129)

จากวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportionate Stratified Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 356 คน

เป็นแบบสอบถามที่ใช้สอบถามประชาชนผู้ที่มาใช้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในช่วงเวลาที่ทำการวิจัย โดยจะสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบ่งออก 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอคำเขื่อนแก้ว 10 ด้าน คือ ลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนอง ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ ด้านความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในผู้ให้บริการ ด้านความปลอดภัยในการรับบริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านเข้าใจในลูกค้า โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ

ทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยสอบถามจากประชาชนที่ใช้บริการที่ทำการปกครองอำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร จำนวน 30 คนโดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.91

นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการ จำนวน 382 ฉบับ แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จทางคอมพิวเตอร์ต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ค่าร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. การทดสอบค่า t เพื่อหาค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม
5. การทดสอบค่า F เพื่อหาค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม

#### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผู้รับบริการทั้งหมด จำนวน 356 คน จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 มีสถานะภาพสมรส จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 68.80 มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 มีรายชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 106 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 41.60

การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธรของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ ทั้ง 10 ด้าน ดังตารางที่ 1

เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานการของที่ทำการปกครองอำเภอคำเขื่อนแก้ว โดยจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 1** สรุป ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้าน

| ประเด็นข้อคิดเห็น                            | คุณภาพการให้บริการ |     |       |
|----------------------------------------------|--------------------|-----|-------|
|                                              | $\bar{x}$          | SD  | แปลผล |
| 1. ด้านลักษณะทางกายภาพ                       | 3.93               | .57 | มาก   |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ         | 4.08               | .55 | มาก   |
| 3. ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน | 3.98               | .61 | มาก   |
| 4. ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ       | 4.12               | .58 | มาก   |
| 5. ด้านความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   | 4.08               | .63 | มาก   |
| 6. ด้านความน่าเชื่อถือในผู้ให้บริการ         | 3.99               | .65 | มาก   |
| 7. ด้านความปลอดภัยในการรับบริการ             | 4.01               | .61 | มาก   |
| 8. ด้านการเข้าถึงบริการ                      | 4.02               | .60 | มาก   |
| 9. ด้านการติดต่อสื่อสาร                      | 4.06               | .61 | มาก   |
| 10. ด้านการเข้าใจในลูกค้า                    | 4.11               | .69 | มาก   |

2. ผู้ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรายด้าน ทั้ง 10 ด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .01

3. ผู้ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในผู้ให้บริการ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .01 ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ ด้านความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

4. ผู้ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ ด้านความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านความน่าเชื่อถือใน

ผู้ให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการและด้านความเข้าใจในลูกค้า มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .01 ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพและด้านความปลอดภัยในการรับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

5. ผู้ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ และด้านความเข้าใจในลูกค้า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในระดับ สถิติ .01 ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านความน่าเชื่อถือในผู้ให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

6. ผู้ที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าใจในลูกค้า มีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

### สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย การประเมินคุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้ใช้บริการที่ทำการปกครองอำเภอคำชะโนด อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครราชสีมา สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน เห็นว่า คุณภาพการให้บริการรายด้าน ทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เพศชายและเพศหญิงยังได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงซึ่งผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับผลการวิจัยของวรรณเพ็ญ พลศักดิ์ (2553: 101-102) ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอโนนศิลา จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน เห็นว่า คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

2. อายุ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน เห็นว่า คุณภาพการให้บริการรายด้าน ทั้ง 10 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้รับบริการของที่ทำการปกครองอำเภอคำชะโนด

แกว่งที่มีอายุแตกต่างกัน จะได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่และได้รับการตอบสนองความต้องการจากเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ บัวแพงเพ็ด โพไชย (2552: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลสาละวันเมืองสาละวัน แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

3. สถานภาพ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอคำชะโนด จังหวัดนครราชสีมา รายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือในผู้ให้บริการมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .01 และด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ ประชา ลิ้มวงษ์ทอง (2551: 123-125) ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานธุรการศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้รับบริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

4. การศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่า คุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ ด้านความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านความน่าเชื่อถือในผู้ให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการและด้านความเข้าใจในลูกค้า มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .01 ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพและด้านความปลอดภัยในการรับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .05 ส่วนด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการและ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันซึ่งผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับ ปณัฐตา มาหา (2553: 128) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการคู่ความของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดศรีสะเกษ สาขากันทรลักษณ์ พบว่า คู่ความที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการคู่ความของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดศรีสะเกษ สาขากันทรลักษณ์ ในภาพรวมแตกต่างกัน

5. อาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน เห็นว่า คุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ และด้านความเข้าใจในลูกค้า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในระดับสถิติ .01 ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านความน่าเชื่อถือในผู้ให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในระดับสถิติ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่าง ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับสุวรรณิ ดวงแก้ว (2555: 118) ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านการขอประกันตัวผู้ต้องหาในคดีอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน เห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้านการขอประกันตัวผู้ต้องหาในคดีอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. รายได้ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ด้านการเข้าใจในลูกค้ามีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติที่ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่าง สามารถอธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,000–20,000 บาท ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการ แตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป สอดคล้องกับ ทสร มาลัยสันต์ (2550: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้ใช้บริการที่ทำการปกครองอำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ผู้วิจัยมี

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1.1 ที่ทำการปกครองอำเภอคำเขื่อนแก้ว ควรปรับปรุงวิธีการให้บริการสำหรับผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันเพราะจากผลการวิจัยพบว่าผู้ที่มีอายุแตกต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทุกด้าน สะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการสำหรับผู้รับบริการในแต่ละช่วงวัยควรมีการปฏิบัติที่แตกต่างกัน เช่น ผู้รับบริการที่เป็นเด็ก อาจต้องการได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มากขึ้น ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุมาก อาจต้องการได้รับการบริการที่มีการเอาใจใส่เป็นพิเศษในเรื่อง เพราะผู้สูงอายุจะเขียนหนังสือไม่ค่อยถนัด ตามองไม่ค่อยเห็น จึงต้องมีเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือ และแนะนำ

1.2 ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ จากการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้ตรงกับความต้องการ วิธีการปรับปรุง คือ ควรมีการส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ในงานที่ปฏิบัติ

1.3 ด้านการเข้าใจในลูกค้า จากการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการเข้าใจในลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการ ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่างกัน ต้องการการเอาใจใส่ในการบริการที่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุมาก การศึกษาไม่สูง มีรายได้น้อย จะเป็นกลุ่มที่ต้องการการเอาใจใส่เป็นพิเศษ วิธีการปรับปรุง ต้องทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการให้มากขึ้น มีการสอดส่องดูแลผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถอ่านหนังสือออก หรือผู้ใช้บริการที่มีอายุมากอาจสายตาไม่ดี มองไม่เห็น ไม่สามารถจะกรอกข้อมูลหรือเข้าใจขั้นตอนการรับบริการ เจ้าหน้าที่จึงต้องมีการแนะนำหรือกรอกข้อมูลให้กับผู้รับบริการเอง

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยในเรื่องวิธีการ การให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอคำเขื่อนแก้วแก่ประชาชนในแต่ละช่วงอายุ

2.2 ศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

### กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้ การดูแลเอาใจใส่ คำชี้แนะ ที่มีคุณค่ายิ่ง จากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัยรดา พรเจริญ รวมทั้งคณาจารย์ ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อทองลา คุณแม่อำพร ตะนะโส ผู้ที่คอยดูแลและให้กำลังใจในการศึกษาครั้งนี้ ท่านผู้บริหารและเพื่อนๆ พี่ๆ ข้าราชการของที่ทำการปกครองอำเภอคำเขื่อนแก้ว ที่ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการเก็บรวบรวม

### เอกสารอ้างอิง

การปกครอง, กรม. **เจ้าหน้าที่ปกครอง สถานภาพพบทบาท**

**และพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน.** กรุงเทพฯ:

กองงานวิจัยและประเมินผลส่วนท้องถิ่น, 2533.

ทสร มาลัยสันต์. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ**

**ให้บริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด**

**(มหาชน) จังหวัดอุบลราชธานี.** วิทยานิพนธ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ

อุบลราชธานี, 2550.

ทะเบียนอำเภอคำเขื่อนแก้ว, สำนัก. **รายงานสถิติประชากร.**

ยโสธร: สำนักทะเบียนอำเภอคำเขื่อนแก้ว, 2556.

บัวแพงเพ็ด โพไซย์. **คุณภาพการให้บริการของเทศบาล**

**สาละวันเมืองสาละวัน แขวงสาละวัน สาธารณรัฐ**

**ประชาธิปไตยประชาชนลาว.** วิทยานิพนธ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ

อุบลราชธานี, 2552.

ปณัฐตา มาหา. **คุณภาพการให้บริการคู่ความของสำนักงาน**

**บังคับคดีจังหวัดศรีสะเกษ สาขาจันทร์สิทธิ์.**

ภาคินพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย

ราชภัฏอุบลราชธานี, 2553.

ประชา ลีมวงษ์ทอง. **คุณภาพการให้บริการงานธุรการ**

**ศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัด**

**อุบลราชธานี.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2551.

วรรณเพ็ญ พละศักดิ์. **คุณภาพการให้บริการของ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอน้ำเกลี้ยง**

**จังหวัดศรีสะเกษ.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี,

2553.

สุวรรณี ดวงแก้ว. **คุณภาพการให้บริการด้านการขอประกัน**

**ตัวผู้ต้องหาในคดีอาญาของสำนักงานอัยการจังหวัด**

**อุบลราชธานี.** วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2555.